



www.hp.com/go/vectrasupport

hp vectra vl800 desktop & minitower

guía de resolución de problemas



Aviso

La información contenida en este documento está sujeta a modificación sin previo aviso.

Hewlett-Packard no ofrece garantía alguna con respecto a este material, incluyendo, aunque sin limitarse a, las garantías implícitas de comerciabilidad e idoneidad para fines específicos. Hewlett-Packard no se hace responsable de los errores que pueda contener este documento ni de los daños accidentales o circunstanciales derivados del suministro, interpretación o uso de este material.

Este documento contiene información propiedad de HP que se encuentra protegida por copyright. Reservados todos los derechos. Se prohíbe la copia, reproducción o traducción a otro idioma de cualquier parte de este documento sin el consentimiento previo y por escrito de Hewlett-Packard Company.

Adobe[®], Acrobat[®] y Acrobat[®] Reader[™] son marcas comerciales de Adobe Systems Incorporated.

Microsoft[®], MS[®], MS-DOS[®], Windows[®] y Windows NT[®] son marcas comerciales registradas en EE.UU. de Microsoft Corporation.

Pentium[®] es una marca comercial registrada de Intel Corporation.

HP France
Business Desktop Division (BDD)
Outbound Marketing Communications
38053 Grenoble Cedex 9
Francia

© 2001 Hewlett-Packard Company

Contenido

El PC no se inicia correctamente o no se inicia de ninguna forma.

Consulte la página 7.

Por ejemplo, el monitor está en blanco, aparecen mensajes de error durante el arranque, emite códigos de sonido.



El PC se inicia normalmente, pero tiene problemas referentes a la configuración o utilización. Consulte la página 19.

Por ejemplo, no se detecta el hardware, ha olvidado una contraseña, existe un problema de software.



Resolución de problemas del PC utilizando HP Diagtools.

Consulte la página 41.

Puede diagnosticar problemas relacionados con el hardware, probar los componentes de hardware individuales y comprobar la configuración de hardware.



Resolución de problemas del PC utilizando HP Instant Support.

Puede utilizar este servicio de resolución de problemas basado en web para automatizar y agilizar la resolución de problemas.

*Vaya a www.hp.com/go/vectrasupport y haga clic en **HP Instant Support** en el menú de la izquierda.*



Recuperación del contenido de la unidad de disco duro con el CD-ROM de recuperación. Consulte la página 49.

Puede restaurar el sistema operativo, unidades, utilidades y software precargados.



Otras fuentes de información útiles. Consulte la página 51.

Cómo obtener los últimos controladores, utilidades de software y actualizaciones del BIOS. También ofrece detalles sobre cómo descargar la documentación correspondiente al PC.



Contacto con los Servicios de Soporte HP. Consulte la página 53.

Ofrece detalles sobre el tipo de información que debería preparar antes de contactar con el Soporte HP para recibir asistencia.

Introducción

Este manual es para cualquier persona que desee:

- Resolver los problemas del PC
- Saber dónde conseguir más información y soporte

Para obtener más información sobre la instalación y utilización del PC, consulte la *Guía del Usuario*, que está disponible en el sitio web de HP en: www.hp.com/go/vectrasupport.

Avisos importantes

Cómo retirar y volver a colocar la cubierta

AVISO

Por su seguridad, nunca retire la cubierta del PC sin haber desconectado previamente el cable de alimentación de la toma de corriente, así como cualquier conexión a una red de telecomunicaciones. Vuelva a colocar siempre la cubierta antes de encender de nuevo el PC.

Información de seguridad

AVISO

Existe el riesgo de que se produzca una explosión si no se instala la batería correctamente. Por su seguridad, no intente nunca recargar, desmontar o quemar la batería antigua. Sustituya la batería sólo con una igual o equivalente al tipo recomendado por el fabricante. La batería de este PC es de litio, y no contiene metales pesados. No obstante, para proteger el medio ambiente, no tire las baterías a la basura. Por favor, devuelva las baterías usadas a la tienda donde las compró, al distribuidor que le vendió el PC o a HP para que se puedan reciclar o deshacerse de ellas de forma conveniente. La devolución de las baterías se aceptará libre de cargos.

Si tiene un módem:

No intente conectar este producto a la línea telefónica durante una tormenta. Nunca instale conectores telefónicos en zonas húmedas a menos que la línea telefónica esté desconectada de la interfase de red. No toque cables o terminales telefónicos sin aislar a menos que la línea telefónica esté desconectada de la interfase de red. Instale o modifique las líneas telefónicas con precaución. Evite utilizar un teléfono (distinto a un inalámbrico) durante una tormenta, ya que los rayos son peligrosos.

No use un teléfono para informar de un escape de gas cerca de la fuente del escape.

No toque o retire nunca una tarjeta de comunicaciones sin antes desconectar la conexión a la red telefónica.

1

Su PC no se inicia correctamente

	Síntoma	Tipo de Problema	
Caso 1	<p>Cuando se oprime el botón de encendido, el PC no muestra ningún signo de actividad:</p> <ul style="list-style-type: none">• El monitor está en blanco.• La unidad de disco duro y el ventilador no emiten ningún sonido.• El LED de estado no se enciende.	<ul style="list-style-type: none">• <i>Puede que el PC no esté conectado correctamente a la fuente de alimentación.</i>	Consulte la página 9.
Caso 2	<p>Cuando se oprime el botón de encendido, el PC parece que arranca, pero el monitor sigue en blanco:</p> <ul style="list-style-type: none">• Se puede oír el sonido que emiten la unidad de disco duro y el ventilador.• El estado del LED es VERDE.	<ul style="list-style-type: none">• <i>Puede que el monitor esté mal conectado o que no esté encendido.</i>	Consulte la página 11.
Caso 3	<p>Cuando se oprime el botón de encendido, el PC no arranca:</p> <ul style="list-style-type: none">• Se puede oír el sonido que emiten la unidad de disco duro y/o el ventilador.• El monitor sigue en blanco.• El estado del LED es ROJO (sobremesa) o AMARILLO (minitorre).• Se emite un código de sonido.	<ul style="list-style-type: none">• <i>El PC ha detectado un error de configuración de hardware. Puede que un componente esté mal conectado dentro del PC.</i>	Consulte la página 13.
Caso 4	<p>Cuando se oprime el botón de encendido, se inicia el arranque del PC y se activa el monitor:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fallo del proceso de arranque con un mensaje de error.• El estado del LED es ROJO (sobremesa) o AMARILLO (minitorre).	<ul style="list-style-type: none">• <i>Se ha detectado un error de configuración.</i>	Consulte la página 15.
Caso 5	<p>Cuando se oprime el botón de encendido, se inicia el arranque del PC y se produce inicialmente alguna actividad en el monitor, pero después:</p> <ul style="list-style-type: none">• La pantalla se pone en blanco.• La imagen se corrompe.	<ul style="list-style-type: none">• <i>Puede que la tarjeta de vídeo no se haya instalado o configurado correctamente.</i>• <i>La unidad de disco duro falla o no es accesible.</i>	Consulte la página 17.

1 Su PC no se inicia correctamente

Información Útil	
Descripción de la EMU (utilidad de mensajes de error).	Consulte la página 16.
Tabla de códigos de sonido	Consulte la página 14.
Si ha olvidado su contraseña del BIOS	Consulte la página 27.
Resolución de los problemas del BIOS: <ul style="list-style-type: none">• Cómo actualizar el BIOS.• Cómo restaurar los valores por defecto del BIOS.• Cómo borrar la CMOS.• Cómo recuperar el BIOS (modo crisis).	Consulte la página 31. Consulte la página 31. Consulte la página 32. Consulte la página 33.
Conmutadores de la placa del sistema.	Consulte la página 34.
Cómo utilizar el programa <i>Setup</i> de HP	Consulte la página 35.
Cómo resolver problemas de hardware con HP e-Diagtools.	Consulte la página 41.

Caso 1: si no hay actividad alguna

Cuando se oprime el botón de encendido, el PC no muestra ningún signo de actividad. El monitor está en blanco, la unidad de disco duro y el ventilador no emiten ningún sonido o el LED de estado no se enciende.

- El monitor está en blanco.
- La unidad de disco duro y el ventilador no emiten ningún sonido.
- El LED de estado no se enciende.

NOTA

Antes de retirar la cubierta, apague siempre el monitor y el PC. Desconecte el cable de alimentación y cualquier otro cable accesorio. Cuando hayan concluido las comprobaciones, cierre el PC y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que el PC arranca correctamente.

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
El PC no se inicia, el indicador del estado del LED no se ilumina.	El cable de alimentación está conectado correctamente.	Conectando el cable de alimentación a un enchufe con toma de tierra y al PC.
	La toma de corriente funciona.	Conecte una lámpara en el enchufe con toma de tierra y compruebe que se enciende.
	El conmutador de tensión está ajustado correctamente (situado en la parte posterior del PC).	1 Desconecte el cable de alimentación. 2 Seleccione el valor correcto. 3 Vuelva a conectar el cable de alimentación. 4 Inicie el PC.
<i>Si el PC todavía no se inicia</i>		
	Compruebe que...	Cómo...
	Ninguno de los dispositivos internos está causando el problema.	1 Retire los conectores de alimentación interna de todos los dispositivos internos (excepto de la placa del sistema). 2 Vuelva a conectar el cable de alimentación. 3 Vuelva a conectar uno a uno los conectores de alimentación a los dispositivos internos para ver si algún dispositivo está defectuoso. 4 Si descubre que un dispositivo está defectuoso, póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado.

Continúa en la página siguiente ➞

1 Su PC no se inicia correctamente

Caso 1: si no hay actividad alguna

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
<i>Si el PC todavía no se inicia</i>		
	Compruebe que...	Cómo...
	No es un problema de la unidad de fuente de alimentación.	<ol style="list-style-type: none">1 Sustituya la unidad de fuente de alimentación por una que sepa que funcione del mismo modelo de PC.2 Si el PC se inicia, póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado. Puede que necesite reemplazar la unidad de fuente de alimentación.
<i>Si el problema continúa, póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado</i>		

Caso 2: el monitor está en blanco

Cuando se oprime el botón de encendido, el PC parece que arranca (la unidad de disco duro y el ventilador emiten sonidos, y el estado del LED es verde), pero el monitor está en blanco.

- Se puede oír el sonido que emiten la unidad de disco duro y el ventilador.
- El estado del LED es **VERDE**.

Oprima el botón de alimentación y manténgalo oprimido durante cinco segundos aproximadamente. El PC se apagará.

NOTA

Antes de retirar la cubierta, apague siempre el monitor y el PC. Desconecte el cable de alimentación y cualquier otro cable accesorio. Cuando hayan concluido las comprobaciones, cierre el PC y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que el PC arranca correctamente.

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
La luz indicadora de alimentación y la luz de actividad del disco duro funcionan pero la pantalla sigue en blanco.	El monitor está encendido (LED encendido).	Consulte el manual del monitor para ver una explicación de los LED.
	El cable de alimentación del monitor está conectado correctamente.	Asegúrese de que el cable de alimentación está enchufado en un enchufe con toma de alimentación y en el monitor.
	La toma de corriente del monitor no funciona.	Conecte una lámpara en el enchufe con toma de tierra y compruebe que se enciende.
Si el monitor sigue en blanco		
	Compruebe que...	Cómo...
	Los ajustes de brillo y contraste del monitor están correctamente.	Consulte el manual del monitor si resulta necesario.
	El monitor no está defectuoso.	1 Sustituya el monitor por uno que funcione de un PC parecido. 2 Si el monitor se inicia, póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado. Puede que sea necesario sustituir el monitor.
	Los conectores del cable del vídeo no están dañados.	1 Apague y desenchufe el monitor. 2 Desconecte el cable del vídeo y estire cualquier patilla doblada. 3 Vuelva a conectar el cable del vídeo. 4 Encienda el monitor y compruebe que funciona.
Puede que necesite actualizar el BIOS (Basic Input Output System, sistema básico de entrada/salida).		El BIOS podría estar corrupto. Consulte la página 33 para ver las instrucciones sobre cómo recuperar el BIOS.

Continúa en la página siguiente ➞

1 Su PC no se inicia correctamente

Caso 2: el monitor está en blanco

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
Problema de configuración de monitor doble o de multi-monitor		
	Si tiene instalada una tarjeta de vídeo de monitor doble, y sólo tiene un monitor, compruebe que está conectado a la <i>Output 1</i> (Salida 1).	<ul style="list-style-type: none">Las salidas están etiquetadas en la tarjeta de vídeo.
	Si tiene dos o más tarjetas de vídeo instaladas, pero sólo un monitor, compruebe que el monitor está conectado a la salida correcta.	<ul style="list-style-type: none">Enchufe el monitor en la salida de vídeo de la tarjeta de vídeo AGP.
Uno de los monitores está en blanco.	La configuración y resolución del multi-monitor se ha definido correctamente.	<ol style="list-style-type: none">Acceda a Propiedades de Pantalla a través de Inicio ⇒ Configuración ⇒ Panel de control.Seleccione la opción multi-monitor y configure el número necesario de monitores y la resolución. <p><i>NOTA</i> <i>Para la tarjeta gráfica de monitor doble Matrox G4xx, sólo está disponible la configuración de multi-monitor si ambos monitores están conectados al PC y encendidos antes de encender el PC.</i></p>

NOTA

Si el monitor se pone en blanco o se corrompe durante el inicio, consulte “Caso 5: la pantalla se pone en blanco o la imagen se corrompe” en la página 17.

Caso 3: fallo del proceso de arranque y el monitor está en blanco

Cuando se oprime el botón de encendido, se puede oír el sonido que emiten la unidad de disco duro y el ventilador, pero el PC no arranca. El monitor sigue en blanco y el estado del LED es rojo (sobremesa) o amarillo (minitorre). El PC ha detectado un error de hardware.

- Se puede oír el sonido que emiten la unidad de disco duro y/o el ventilador.
- El monitor sigue en blanco.
- El estado del LED es **ROJO** (sobremesa) o **AMARILLO** (minitorre).
- Se emite un código de sonido.

NOTA

Antes de retirar la cubierta, apague siempre el monitor y el PC. Desconecte el cable de alimentación y cualquier otro cable accesorio. Cuando hayan concluido las comprobaciones, cierre el PC y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que el PC arranca correctamente.

Pruebas de diagnóstico de prearranque

Cuando el PC se inicia, el BIOS ejecuta una serie de comprobaciones de prearranque seguidas de una Autocomprobación (POST) para comprobar si hay algún problema con la configuración del hardware. Si se detecta algún problema durante la POST, se muestra un error en la pantalla del PC.

No obstante, si falla una prueba de prearranque, se emitirá una señal de audio.

El Diagnóstico de Prearranque emite una secuencia de audio con dos tipos de sonido. El primero consiste en una serie inusual de tonos que indica que se ha detectado una anomalía. Esta serie de sonidos también contiene una señal electrónica que puede enviarse a través de una línea telefónica a una oficina de asistencia o de Soporte de HP, en caso necesario. Esta señal no puede ser interpretada por el oído humano. No obstante, puede ser decodificada por el equipo de la oficina de asistencia para extraer el número de serie y el modelo de PC.

1 Su PC no se inicia correctamente

Caso 3: fallo del proceso de arranque y el monitor está en blanco

El segundo tipo de sonido consiste en una serie de pitidos largos que indican que se ha producido un error determinado. Si se produce una serie de sonidos, debe contarlos, ya que de esta forma la ayudará a determinar la causa del problema.

Errores de prueba de prearranque

En la siguiente tabla se muestra el tipo de mensajes de error que pueden producirse durante las comprobaciones de prearranque.

Código de sonido	Causa...	Compruebe que...
1 pitido	Procesador ausente, no conectado correctamente o zócalo ZIF no cerrado	<ul style="list-style-type: none">• El procesador está conectado correctamente y el zócalo ZIF está cerrado
2 pitidos	Fuente de alimentación en modo protegido	<ul style="list-style-type: none">• Los cables de alimentación internos del PC están conectados correctamente.
3 pitidos	No hay memoria, módulos de memoria dañados, módulo de memoria incompatible	<ul style="list-style-type: none">• Los módulos de memoria se encuentran correctamente colocados en los zócalos.• Si no se utilizan, los zócalos de memoria A2 y B2 deben contener módulos de continuación RDRAM.
4 pitidos	Problema con la tarjeta gráfica	<ul style="list-style-type: none">• La tarjeta de vídeo está instalada.• La tarjeta de vídeo está asentada correctamente en el conector AGP.
5 pitidos	Problema de inicialización PnP/PCI	<ul style="list-style-type: none">• Las tarjetas PCI están insertadas correctamente en sus ranuras.• Puede intentar retirar la tarjeta PCI para ver si está causando el problema.
6 pitidos	BIOS dañado	Es necesario activar el procedimiento de recuperación de crisis (consulte la página 33).
7 pitidos	Placa del sistema defectuosa	

Si no ha podido observar el código de sonido

Si no ha podido observar el código de sonido, apague el PC, mantenga oprimido el botón de encendido/apagado durante 5 segundos o más y escuche de nuevo la señal.

Caso 4: fallo del proceso de arranque y aparecen mensajes de error en pantalla

Cuando se oprime el botón de encendido, se inicia el arranque del PC y existe actividad en el monitor, pero el proceso de arranque falla a continuación con un mensaje de error. El indicador LED de estado parpadea en rojo (sobremesa) o amarillo (minitorre). Puede ser emitido un código de sonido. Se ha detectado un error de configuración.

- Fallo del proceso de arranque con un mensaje de error.
- El estado del LED es **ROJO** (sobremesa) o **AMARILLO** (minitorre).

NOTA

Antes de retirar la cubierta, apague el monitor y el PC manteniendo oprimido durante cinco o seis segundos el botón de apagado. Desconecte el cable de alimentación y cualquier otro cable accesorio. Cuando hayan concluido las comprobaciones, cierre el PC y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que el PC arranca correctamente.

1 Su PC no se inicia correctamente

Caso 4: fallo del proceso de arranque y aparecen mensajes de error en pantalla

Utilidad de mensajes de error (EMU)

En caso de que aparezca un error generado en POST (Power-On Self-Test) durante el proceso de arranque, se oyen dos pitidos, y el Error Setup Manager permite el acceso a uno o más errores detectados. Cada error EMU se muestra como un código de 4 dígitos con un mensaje de texto asociado en la pantalla del monitor.

Para obtener más detalles, oprima **Intro**. Se muestra una descripción detallada de la causa del fallo y de cómo resolver el problema. Los siguientes ejemplos muestran los diferentes tipos de categorías de error.

Categoría 1:	Si el error es sólo un aviso (tecla atascada), la POST debe indicar:
AVISO ¹	
00100	Error de Teclado

1. Después de un periodo de interrupción de cinco segundos sin ninguna intervención, el sistema reanuda el arranque.

Categoría 2:	Si el error es grave, la POST debe indicar:
00xx	EL BIOS ha detectado un problema grave que impide el arranque del PC
Oprima <Intro> para ver más información acerca del error	

Caso 5: la pantalla se pone en blanco o la imagen se corrompe

Cuando se oprime el botón de encendido, se inicia el arranque del PC e inicialmente se produce alguna actividad en el monitor, pero entonces la pantalla se pone en blanco y la imagen se corrompe.

- La pantalla se pone en blanco.
o
- La imagen se corrompe.

NOTA

Antes de retirar la cubierta, apague siempre el monitor y el PC. Desconecte el cable de alimentación y cualquier otro cable accesorio. Cuando hayan concluido las comprobaciones, cierre el PC y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que el PC arranque correctamente.

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
El PC arranca correctamente, pero cuando empieza a cargarse el sistema operativo, la pantalla se pone en blanco y la imagen se corrompe.	El monitor soporta la resolución y la velocidad de actualización seleccionada. Este tipo de problema puede producirse si el PC se configura utilizando un monitor y después se cambia por otro.	<ol style="list-style-type: none">1 Inicie el PC en el modo VGA. Después acceda a Propiedades de la Pantalla a través de Inicio, Configuración, Panel de control.2 Cambie la resolución del monitor y actualice los valores realizando ajustes que pueda aceptar su monitor.
Si la pantalla sigue en blanco o sigue corrupta.		
	Compruebe que...	Cómo...
	La tarjeta de vídeo está insertada correctamente en el zócalo de la placa del sistema.	<ol style="list-style-type: none">1 Siga las instrucciones que se indican en la <i>Nota</i> anterior sobre retirar la cubierta y apagar el PC.2 Retire la tarjeta AGP y, a continuación, vuelva a insertarla con cuidado en el zócalo.3 Sustituya la cubierta y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que el PC arranque correctamente.
	La unidad de disco duro está configurada correctamente y los cables están conectados.	Consulte la página 24 para obtener ayuda adicional, si lo necesita.
	La unidad de disco duro está accesible.	Consulte la página 41 para obtener instrucciones sobre la resolución de problemas utilizando HP e-Diagtools.

Continúa en la página siguiente ➞

1 Su PC no se inicia correctamente

Caso 5: la pantalla se pone en blanco o la imagen se corrompe

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
<i>Si la pantalla sigue en blanco o sigue corrupta.</i>		
	Compruebe que...	Cómo...
	El controlador del vídeo no está corrompido o mal instalado.	Instale el último controlador para la tarjeta de vídeo. Se puede descargar del sitio web de soporte de Vectra. Conéctese a www.hp.com/go/vectrasupport y, a continuación, seleccione HP Vectra VL800 PC.

2

Problemas de configuración o de uso

Si el PC arranca normalmente, pero tiene problemas a la hora de utilizar o configurar su PC.

Síntoma	Tipo de problema	
Se inicia el arranque del PC, pero aparece en la pantalla un mensaje de error de POST (Power-On Self-Test).	• <i>Error de prueba CMOS.</i>	Consulte la página 21.
	• <i>El teclado o el ratón no funcionan correctamente.</i>	Consulte la página 22.
	• <i>No aparece el LED de la unidad de disquetes.</i>	Consulte la página 23.
	• <i>La unidad de disco duro, de CD-ROM, de DVD o de CD-RW no están accesibles.</i>	Consulte la página 24.
	• <i>Los puertos series o paralelos no están configurados correctamente.</i> • <i>Los dispositivos no tienen los cables correctos.</i> • <i>Faltan los controladores de dispositivo o no están instalados correctamente.</i>	Consulte la página 26.
No puede apagar el PC.		Consulte la página 27.
El PC tiene un problema de software.	• <i>La aplicación de software no funcionará.</i>	Consulte la página 28.
	• <i>La fecha y la hora no son correctas.</i>	
El PC pierde repetidamente sus valores de configuración.		Consulte la página 29.
Tiene problemas al utilizar el símbolo del euro		Consulte la página 30.

2 Problemas de configuración o de uso

Información útil	
Si ha olvidado su contraseña del BIOS	Consulte la página 27.
Cómo resolver problemas del BIOS: <ul style="list-style-type: none">• Cómo actualizar el BIOS.• Cómo restaurar los valores por defecto del BIOS.• Cómo borrar la CMOS.• Cómo recuperar el BIOS (modo crisis).	Consulte la página 31. Consulte la página 31. Consulte la página 32. Consulte la página 33.
Conmutadores de la placa del sistema.	Consulte la página 34.
Cómo utilizar el Programa <i>Setup</i> de HP	Consulte la página 35.
Cómo resolver problemas de unidades:	
<ul style="list-style-type: none">• Unidad de disco duro.	Consulte la página 37.
<ul style="list-style-type: none">• Unidades de CD-ROM, DVD o CD-RW.	Consulte la página 38.
Cómo resolver problemas de hardware con HP e-Diagtools.	Consulte la página 41.
Cómo recuperar el contenido de la unidad de disco duro.	Consulte la página 49.

Si hay un error de prueba CMOS

NOTA

Antes de retirar la cubierta, apague siempre el monitor y el PC. Desconecte el cable de alimentación y cualquier otro cable accesorio. Cuando hayan concluido las comprobaciones, cierre el PC y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que el PC arranca correctamente.

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
POST muestra un error de prueba CMOS. CMOS es un chip que guarda un registro de los componentes instalados cuando apaga el PC.	La batería interna está funcionando.	<div>1 Configure el PC en la hora correcta (consulte el manual del sistema operativo).</div> <div>2 Apague y desenchufe el PC durante una hora.</div> <div>3 Reinicie el PC y compruebe que la hora es correcta.</div> <div>4 Si la hora no es correcta, sustituya la batería por otra nueva. Consulte el Capítulo 2 de la <i>Guía del Usuario</i> del PC.</div>
	Borre la CMOS	Consulte la página 32 para ver las instrucciones.
	Tiene la última versión del BIOS.	Si necesita actualizarla, descargue la última versión del BIOS del sitio web de soporte de Vectra: Conéctese a www.hp.com/go/vectrasupport y, a continuación, seleccione HP Vectra VL800 PC.
	La placa del sistema funciona.	Sustituya la placa del sistema por una placa que sepa que funcione del mismo modelo de PC.
Si el problema persiste, póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado.		

2 Problemas de configuración o de uso

Si hay un error de prueba del teclado

Si hay un error de prueba del teclado

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
POST muestra un error de prueba del teclado.	Los cables del teclado y del ratón están conectados correctamente.	Enchufe los cables en los conectores correctos en la parte posterior del PC. Estos conectores son fáciles de identificar por su icono de color codificado.
	El teclado está limpio y no hay teclas atascadas.	<ul style="list-style-type: none">• Compruebe que todas las teclas estén a la misma altura y que ninguna esté atascada (teclado).• Limpie la bola del ratón y los sensores.
	El ratón está limpio.	
	El teclado o ratón funciona.	Sustituya el teclado o ratón por otras unidades que sepa que funcionan.
Si el PC arranca pero todavía tiene un problema...		
Puede que necesite actualizar el BIOS (Basic Input Output System, sistema básico de entrada/salida).		Cree un disquete de arranque para actualizar el BIOS. Consulte la página 31.
Si el teclado o ratón sigue sin funcionar		
	Compruebe que...	Si no...
	La placa del sistema funciona.	Posiblemente haya un problema en la placa del sistema. Póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado.
Si el problema persiste, póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado.		

Si hay un error de prueba de unidad de disquetes

NOTA

Antes de retirar la cubierta, apague siempre el monitor y el PC. Desconecte el cable de alimentación y cualquier otro cable accesorio. Cuando hayan concluido las comprobaciones, cierre el PC y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que el PC arranca correctamente.

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
POST muestra un error de prueba de unidad de disquetes.	La unidad está configurada correctamente en el programa <i>Setup</i> .	<ol style="list-style-type: none"> 1 Cuando aparezca el mensaje Press F2 to Enter Setup, oprima la tecla F2. 2 Compruebe la configuración de la unidad de disquetes en Advanced⇒Floppy Setup ⇒Security.
	Restauré los valores por defecto en el programa <i>Setup</i> .	<ol style="list-style-type: none"> 1 Cuando aparezca el mensaje Press F2 to Enter Setup, oprima la tecla F2. 2 Oprima la tecla F9 para restaurar los valores por defecto.
	Los cables de la unidad están conectados correctamente.	Los cables de alimentación y de datos están conectados correctamente (consulte el capítulo 2 de la <i>Guía del Usuario</i> del PC).
	El cable de la unidad funciona.	Sustituya el cable de la unidad de disquetes por otro que funcione de un PC parecido.
	La unidad de disquetes funciona.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Asegúrese de que está utilizando un disquete formateado y de que lo ha insertado correctamente. 2 Limpie la unidad de disquetes utilizando un kit de limpieza de disquetes. 3 Inserte un disquete que sepa que funcione y vea si funciona.
Si la unidad sigue sin funcionar...		
	Compruebe que...	Si no...
	La placa del sistema funciona.	Posiblemente haya un problema en la placa del sistema. Póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado.
Si el problema persiste, póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado.		

2 Problemas de configuración o de uso

Si hay un error de prueba de disco duro, de DVD, de CD-RW o de CD-ROM

Si hay un error de prueba de disco duro, de DVD, de CD-RW o de CD-ROM

NOTA

Antes de retirar la cubierta, apague siempre el monitor y el PC. Desconecte el cable de alimentación y cualquier otro cable accesorio. Cuando hayan concluido las comprobaciones, cierre el PC y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que el PC arranca correctamente.

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
POST muestra un error de prueba de unidad de disco duro, de DVD o de CD-ROM	La unidad está configurada correctamente en el programa <i>Setup</i> . Consulte la página 37 o la página 38.	<ol style="list-style-type: none">1 Apague y encienda el PC.2 Cuando aparezca el mensaje Press F2 to Enter Setup oprima la tecla F2.3 Compruebe que la unidad está activada y que está seleccionado el tipo correcto.
	Restablezca los valores por defecto en el programa <i>Setup</i> .	<ol style="list-style-type: none">1 Cuando aparezca el mensaje Press F2 to Enter Setup, oprima la tecla F2.2 Oprima la tecla F9 para restaurar los valores por defecto.
	Los cables de la unidad están conectados correctamente.	<ol style="list-style-type: none">1 Compruebe que los cables de la unidad están conectados correctamente (consulte el capítulo 2 de la <i>Guía del Usuario</i> del PC).2 Cierre el PC, enciéndalo y compruebe si funciona.
	El cable de la unidad funciona.	<ol style="list-style-type: none">1 Sustituya el cable de la unidad por uno que funcione del mismo modelo de PC.2 Cierre el PC, enciéndalo y compruebe si funciona.
Si la unidad sigue sin funcionar...		
	<i>Ejecute e-Diagtools para realizar una de las pruebas de diagnósticos de hardware. Consulte página 41.</i>	
	Compruebe que...	Cómo...
	La unidad funciona con HP e-Diagtools.	<ol style="list-style-type: none">1 Sustituya la unidad por otra que sepa que funcione del mismo modelo de PC.2 Cierre el PC, enciéndalo y compruebe si funciona.

Continúa en la página siguiente ➞

2 Problemas de configuración o de uso

Si hay un error de prueba de disco duro, de DVD, de CD-RW o de CD-ROM

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
<i>Si la unidad sigue sin funcionar...</i>		
Puede que necesite actualizar el BIOS (Basic Input Output System, sistema básico de entrada/salida).		Cree un disquete de arranque para actualizar el BIOS. Consulte la página 31
	Compruebe que...	Cómo...
	La placa del sistema funciona.	<ol style="list-style-type: none">1 Sustituya la placa del sistema por otra que sepa que funcione del mismo modelo de PC.2 Cierre el PC, vuelva a conectar el cable de alimentación y compruebe que el PC y la unidad funcionan.3 Si la unidad funciona, póngase en contacto con Soporte HP o con su distribuidor autorizado para obtener más información sobre resolución de problemas.
Recibe una alerta S.M.A.R.T. durante la Power-On-Self-Test.		Acción recomendada: Realice inmediatamente una copia de seguridad de los datos y, a continuación, póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado para sustituir el disco duro Consulte la página 37.
<i>Si se cuelga la unidad de disco duro...</i>		Consulte la "Cómo recuperar el contenido de la unidad de disco duro" en la página 49.
<i>Si el problema persiste, póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado.</i>		

2 Problemas de configuración o de uso

Si hay un error de prueba de puerto serie o paralelo

Si hay un error de prueba de puerto serie o paralelo

NOTA

Antes de retirar la cubierta, apague siempre el monitor y el PC. Desconecte el cable de alimentación y cualquier otro cable accesorio. Cuando hayan concluido las comprobaciones, cierre el PC y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que el PC arranca correctamente.

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
POST muestra un error de prueba de puerto.	El puerto está configurado correctamente en el programa <i>Setup</i> .	<ol style="list-style-type: none">1 Apague y encienda el PC.2 Cuando aparezca el mensaje Press F2 to Enter Setup oprima la tecla F2.3 Compruebe que el puerto está conectado y que está seleccionado el valor correcto en Integrated I/O Ports del menú Advanced.
	Restablezca los valores por defecto en el programa <i>Setup</i> .	<ol style="list-style-type: none">1 Cuando aparezca el mensaje Press F2 to Enter Setup, oprima la tecla F2.2 Oprima la tecla F9 para restaurar los valores por defecto.
	Todos los dispositivos están correctamente conectados y encendidos.	<ol style="list-style-type: none">1 Enchufe los cables en los conectores correctos del panel posterior del PC.2 Encienda el PC y los dispositivos externos.
	Los controladores de dispositivo correctos están instalados.	Consulte la documentación de los dispositivos.
Si el PC sigue teniendo problemas...		
Puede que necesite actualizar el BIOS (Basic Input Output System, sistema básico de entrada/salida).	Cree un disquete de arranque para actualizar el BIOS. Consulte la página 31.	
	Compruebe que...	Cómo...
	La placa del sistema funciona.	<ol style="list-style-type: none">1 Sustituya la placa del sistema por una placa que sepa que funcione del mismo modelo de PC.2 Cierre el PC, conecte de nuevo el cable de alimentación y compruebe que el PC funciona.3 Si el puerto funciona, póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado para obtener más información sobre resolución de problemas.
Si el problema persiste, póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado.		

Si no puede apagar su PC

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
El PC <i>no</i> emite un sonido de zumbido o un pitido cuando oprime el botón de alimentación, pero sigue sin poder apagarlo.	Ha guardado todos los datos y ha salido de todos los programas.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Guarde todos los datos y salga de todos los programas (si puede). 2 Oprima el botón de alimentación y manténgalo oprimido durante cinco segundos. El PC se apagará. 3 Retire el cable de alimentación.

Si ha olvidado su contraseña

NOTA

Siga estas instrucciones si estableció las contraseñas con el programa *Setup*.

Síntoma...	Solución...
Ha olvidado la contraseña de Usuario.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Apague el PC. 2 Reinicie el PC. Si se le solicita una contraseña, introduzca la contraseña del Administrador. 3 Cuando aparezca Press F2 to Enter Setup oprima la tecla F2. 4 Introduzca la contraseña del administrador para acceder al programa <i>Setup</i>. 5 Vaya al menú Seguridad. 6 Vaya al campo Set User Password y establezca una nueva contraseña de usuario. Esto sustituirá la antigua contraseña que había olvidado. 7 Oprima Esc o F3 o seleccione el menú Exit, para guardar la nueva contraseña y salir de <i>Setup</i>.
Ha olvidado la contraseña del administrador.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Apague el PC y retire el cable de alimentación. 2 Retire la cubierta del PC. 3 Ajuste el conmutador 9 del bloque de conmutadores de la placa del sistema a la posición ON (encendido). 4 Sustituya el cable de alimentación y reinicie el PC. 5 Cuando aparezca en la pantalla el mensaje <i>Passwords have been cleared</i>, apague el PC. 6 Retire el cable de alimentación y vuelva a ajustar el conmutador 9 a la posición OFF (arriba). 7 Vuelva a colocar la cubierta del PC. 8 Encienda el PC y deje que complete la rutina de inicio. 9 Después de haberse completado la Power-On Self-Test, oprima F2 cuando se le solicite para utilizar el programa <i>Setup</i>. 10 Establezca las contraseñas del administrador y de usuario. 11 Oprima Esc o F3 o seleccione el menú Exit, para guardar la nueva contraseña y salir de <i>Setup</i>.

2 Problemas de configuración o de uso

Si el PC tiene un problema de software

Si el PC tiene un problema de software

Síntoma...	Solución...
La luz indicadora de alimentación verde está encendida, pero una parte del software no se ejecuta.	<ul style="list-style-type: none">• Consulte la documentación del software de aplicaciones y/o la documentación del sistema operativo para obtener ayuda.• Si el software se ejecuta pero no funciona correctamente, intente guardar todos los datos que no haya guardado y, a continuación, cierre la aplicación y vuelva a ejecutarla. Si todavía no funciona, reinicie el PC e intente ejecutar el software de nuevo.• Vuelva a instalar el software.• Si continúan los problemas, póngase en contacto con los servicios de soporte del fabricante del software.
La fecha y la hora no son correctas.	<p>Puede que la fecha y la hora no sean correctas por la siguiente razón:</p> <ul style="list-style-type: none">• La hora ha cambiado al iniciarse o terminar el horario de verano. <p>Para cambiar la fecha y la hora, use las utilidades del sistema operativo o el programa <i>Setup</i>. Si es necesario, instale una nueva batería (consulte el capítulo 2 de la <i>Guía del Usuario</i>).</p>
Si sigue habiendo un problema de software...	
	<i>Ejecute HP e-Diagtools para comprobar la configuración de hardware. Consulte la página 41.</i>

Si el reloj del PC no conserva la hora correctamente

AVISO

Existe el riesgo de que se produzca una explosión si no se instala la batería correctamente. Por su seguridad, no intente nunca recargar, desmontar o quemar la batería antigua. Sustituya la batería sólo con una igual o equivalente al tipo recomendado por el fabricante. La batería es de litio y no contiene metales pesados. No obstante, para proteger el medio ambiente, no tire las baterías a la basura. Por favor, devuélvala a la tienda donde la compró, al distribuidor al que adquirió el PC, o a HP, de forma que ellos puedan reciclarla de una forma más respetuosa para el medio ambiente. La devolución de las baterías utilizadas se aceptará libre de cargos.

Si su PC pierde repetidamente sus valores de configuración debería pensar en cambiar la batería. Sustitúyala con una de tipo botón CR2032 de manganeso/litio, disponible en la mayoría de las tiendas de PCs.

Para cambiar la batería:

- 1 Desconecte el cable de la fuente de alimentación del PC y cualquier conexión a la red de telecomunicaciones.
- 2 Retire la cubierta del PC.
- 3 Retire la batería antigua extrayéndola debajo del clip de retención.
- 4 Sitúe la nueva batería en el receptáculo de la batería y asegúrese de que está asentada apropiadamente. Asegúrese de que el clip mantiene la batería firmemente en su sitio.
- 5 Vuelva a colocar la cubierta. Vuelva a conectar todos los cables de datos y de alimentación.
- 6 Ejecute el programa *Setup*, al que se accede oprimiendo **F2** en el inicio, para volver a configurar el PC.

2 Problemas de configuración o de uso

Si tiene problemas al utilizar el símbolo del euro

Si tiene problemas al utilizar el símbolo del euro

Si el teclado dispone de una tecla con el símbolo del euro, ésta sólo podrá utilizarse con sistemas operativos y aplicaciones que soporten esta función.

- Sólo los últimos sistemas operativos, como Windows 98, ofrecen soporte integrado para el símbolo del Euro (sólo en determinados idiomas).
- No todas las aplicaciones soportan el símbolo del Euro.
- No todas las fuentes contienen el carácter del Euro.

Para usuarios de Windows NT 4.0

Windows NT 4.0 no proporciona soporte integrado. Para obtener más información sobre cómo conseguir soporte para el símbolo del Euro, consulte el sitio web de Microsoft en:

www.microsoft.com/windows/euro.asp

Cómo configurar el teclado

Para configurar el teclado vaya a **Configuración ⇨ Panel de control** en el menú **Inicio**. Haga doble clic en **Teclado** y seleccione la ficha **Idioma o Configuración regional** en la ventana **Propiedades de Teclado**. Haga clic en **Agregar**, seleccione el país que corresponda a su teclado y haga clic en **Aceptar**. Haga clic en **Aceptar** para salir del **Panel de control**.

Cómo resolver problemas del BIOS

El BIOS es un conjunto de rutinas de programa que otorga al PC sus características operacionales fundamentales. Muchos de los problemas del PC pueden resolverse actualizando (flashing) el BIOS (Basic Input Output System, sistema básico de entrada/salida).

NOTA

Se recomienda que antes de realizar cualquier modificación en el BIOS tome nota de la instalación del sistema.

Cómo actualizar el BIOS

El último sistema BIOS (operación flash estándar) para el PC puede descargarse del sitio web de soporte de HP en: www.hp.com/go/vectrasupport. Las instrucciones sobre cómo actualizar el BIOS vienen con los archivos de BIOS descargados y una utilidad flash de BIOS.

Cómo restaurar los valores por defecto del BIOS

Los errores sospechosos de hardware pueden estar causados por BIOS y por problemas de configuración. Si se sospecha que los valores de BIOS no son correctos, siga los siguientes pasos para restaurar los valores por defecto del BIOS:

- 1 Oprima **F2** cuando se muestre el logotipo inicial de HP inmediatamente después de reiniciar el PC para acceder al programa *Setup*.
- 2 Oprima **F9** para cargar los valores por defecto del programa *Setup*.
- 3 Ajuste “Reset Configuration Data” a Yes en el menú Main.
Se recomienda que antes de realizar cualquier modificación en el BIOS tome nota de la instalación del sistema.

2 Problemas de configuración o de uso

Cómo resolver problemas del BIOS

Cómo borrar la CMOS

- 1 Apague el PC, desconecte el cable de alimentación y los cables de datos y, a continuación, retire la cubierta.
- 2 Ajuste el conmutador 8 de la placa del sistema a la posición **ON** (encendido) para borrar la memoria CMOS.
- 3 Vuelva a colocar la cubierta y a conectar sólo el cable de alimentación.
- 4 Reinicie el PC. Se mostrará un mensaje parecido al siguiente:
"Configuration has been cleared, set switch Clear to the OFF position before rebooting."
(Se ha borrado la configuración, ajuste el conmutador Clear a la posición OFF antes de reiniciar)
- 5 Apague el PC, desconecte el cable de alimentación y retire la cubierta.
- 6 Ajuste el conmutador 8 de la placa del sistema a la posición **OFF** (apagado) para retener la configuración.
- 7 Vuelva a colocar la cubierta y a conectar el cable de alimentación y los cables de datos.
- 8 Encienda el PC. Ejecute el programa *Setup* oprimiendo la tecla **F2**. A continuación, oprima la tecla **F9**, los valores por defecto de CMOS se descargarán y guardarán automáticamente.
- 9 Oprima **Esc** para guardar la configuración y salir del programa *Setup*.

Cómo recuperar el BIOS (modo crisis)

Si por alguna razón, el BIOS se corrompe y no puede utilizarse el flash estándar, utilice el Modo de Recuperación de BIOS (operación excepcional de recuperación de BIOS) para restaurar el BIOS. Para ello:

- 1 Descargue la última versión del BIOS para su PC desde el sitio web www.hp.com/go/vectrasupport. Este sitio web también contiene información e instrucciones para actualizar el BIOS.
- 2 Ejecute el archivo descargado y siga las instrucciones para extraer los archivos del BIOS. Uno de estos archivos contiene información e instrucciones para actualizar el BIOS.
- 3 Copie los archivos del BIOS a un disquete de arranque.
- 4 Cree o modifique el archivo AUTOEXEC.BAT de manera que contenga una única línea de texto: `"plash /c /mode=3 /s IQ0105US.FUL"`.
Este ejemplo corresponde a la versión IQ 01 05 US del BIOS. Utilice el nombre de archivo correspondiente a la versión del BIOS que haya descargado.
- 5 Renombre el archivo del BIOS con uno en el disquete.
- 6 Apague el PC.
- 7 Apague el PC y retire el cable de alimentación.
- 8 Retire la cubierta.
- 9 Ajuste el conmutador **7** a la posición **ON** (encendido).
- 10 Inserte el disquete en la unidad de disquetes.
- 11 Vuelva a conectar el cable de alimentación y encienda el PC.
- 12 El PC arranca desde el disquete y después se actualiza el BIOS. No obstante, obsérvese que durante el proceso de actualización, la pantalla se queda en blanco.
- 13 El proceso de recuperación finaliza cuando se emite un pitido largo.
- 14 Apague el PC. Retire el disquete de la unidad de disquetes. Retire el cable de alimentación.
- 15 Vuelva a ajustar el conmutador **7** a la posición **OFF**.
- 16 Vuelva a colocar la cubierta, a conectar el cable de alimentación y, a continuación, reinicie el PC.

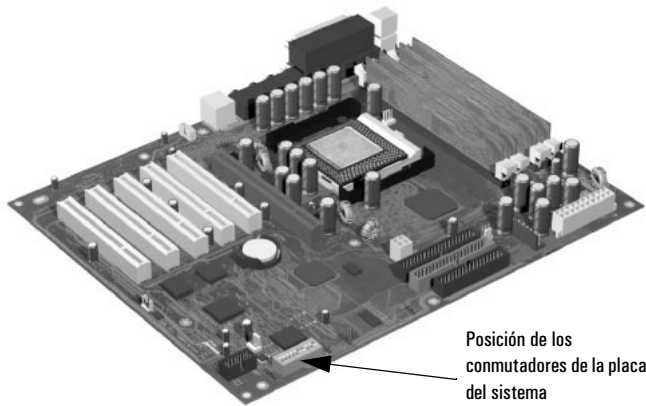
2 Problemas de configuración o de uso

Conmutadores de la placa del sistema

Conmutadores de la placa del sistema

Existen diez conmutadores en la placa del sistema para la configuración, numerados del 1 al 10. De ellos algunos están reservados (conmutadores 1, 2, 3, 4, 5) y no se pueden modificar , no obstante pueden ser los causantes de un fallo en el sistema.

Conmutador	Posición por defecto	Función:
1-5	OFF	Reservado. No cambie los valores por defecto
6	ON	Active la alimentación mediante el teclado utilizando la barra espaciadora. OFF desactiva esta opción.
7	OFF	Activa los modos normales. ON activa el modo de recuperación del BIOS en el siguiente arranque.
8	OFF	Retiene la memoria CMOS. ON borra la memoria CMOS en el siguiente arranque.
9	OFF	Activa las contraseñas de usuario y administrador del sistema. ON borra las contraseñas en el siguiente arranque.
10	-	Selecciona el tipo de chasis. OFF = sobremesa ON = minitorre



Posición de los conmutadores de la placa del sistema

Cómo utilizar el programa Setup de HP

El programa *Setup* le permite ver y cambiar la configuración del PC, como por ejemplo, las contraseñas y el orden de arranque de dispositivos. Siga estas instrucciones para comprobar la configuración.

Primero, encienda o reinicie el PC

Si el PC está apagado, encienda el monitor y después el PC.

Si ya estuviese encendido el PC, guarde los datos, salga de todos los programas y reinícielo. Para sistemas operativos de Windows, utilice el comando **Apagar el sistema** ➔ **Reiniciar** del menú **Inicio**. Este comando cerrará automáticamente el sistema operativo y reiniciará el PC.

Para ir al programa Setup

Para ir al programa *Setup*, oprima **F2** mientras aparece en la pantalla el logotipo de HP.

Cómo resolver más problemas de unidades

En esta sección se ofrece más información sobre cómo resolver los problemas de las unidades o de las tarjetas accesorias.

AVISO

Asegúrese de desconectar del computador el cable de alimentación y cualquier otro cable de telecomunicaciones antes de retirar la cubierta para comprobar las conexiones de los cables y los ajustes de los puentes.

Para evitar descargas eléctricas y daños en los ojos por la luz láser, no abra la unidad de CD-ROM. La unidad de CD-ROM deberá ser reparada exclusivamente por personal del servicio técnico. Consulte la etiqueta del CD-ROM para averiguar los requisitos de alimentación y la longitud de onda. Este PC es un producto láser de clase 1. No intente realizar ningún ajuste a la unidad láser.

Si el disco duro da problemas

- 1 Si recibe una alerta S.M.A.R.T. de TopTools o durante la Power-On-Self-Test, podría haber un posible problema con la unidad de disco duro. Realice inmediatamente una copia de seguridad de los datos y, a continuación, póngase en contacto con el Soporte HP. La gestión S.M.A.R.T sólo se realiza en unidades de disco IDE.
- 2 Compruebe que el cable de alimentación y el cable de datos del disco están conectados correctamente (consulte el capítulo 2 de la Guía del Usuario para obtener más información sobre los cables y conectores).
- 3 Compruebe que el arranque desde el disco duro no se ha desactivado en el **menú** Boot del programa *Setup*, al que se accede oprimiendo **F2** en el inicio.
- 4 Compruebe que se ha detectado la unidad de disco duro (consulte el submenú **Hard Disk Drives** en el menú **Boot** del programa *Setup*, al que se accede oprimiendo **F2** en el inicio).
- 5 Ejecute ScanDisk y Desfragmentador de disco para ver si detectan algún problema en la unidad de disco duro. Para acceder a estas utilidades, seleccione **Programas ⇒ Accesorios ⇒ Herramientas del sistema** en el menú **Inicio**.
- 6 Ejecute las pruebas IDE desde la opción **Advanced System Test** de HP e-Diagtools (descrito en la página 41).

Si la luz de actividad del disco duro no funciona

Si la luz de actividad del disco duro no parpadea cuando el PC está accediendo a la unidad de disco duro:

- 1 Compruebe que el conector del panel de control está firmemente unido a la placa del sistema.
- 2 Compruebe que el cable de alimentación y el de datos del disco están conectados correctamente.

2 Problemas de configuración o de uso

Cómo resolver más problemas de unidades

Si la unidad de CD-ROM, de DVD o de CD-RW tiene problemas

La unidad de CD-ROM, de DVD o de CD-RW no funciona

- 1 Compruebe que un CD (o DVD) está insertado en la unidad.
- 2 Compruebe que todos los cables (datos, alimentación y audio) se han conectado correctamente tanto a la unidad como a la placa del sistema.
- 3 Verifique que la unidad se ha detectado en el programa *Setup*, al que se accede oprimiendo **F2** en el inicio. Debería ver una unidad declarada en el campo **IDE Secondary Master** o **IDE Secondary Slave**.
- 4 Si desea arrancar desde el CD-ROM, sitúe **CD-ROM** antes de **HDD** en *Setup* (consulte el submenú **Boot Device Priority** en el grupo de menú **Boot** del programa *Setup* de HP) o, como alternativa, oprima **F8** durante el inicio.
- 5 Si acaba de instalar la unidad en su computador, compruebe que el puente de la unidad está ajustado a Cable Select o CS (consulte el manual de instalación de la unidad para obtener más información).

NOTA

Puede utilizar HP e-Diagtools para realizar pruebas de acceso y de utilidad en la unidad de CD-ROM. Consulte la página 41 para ver las instrucciones sobre cómo utilizar HP e-Diagtools.

La unidad de DVD no reproduce vídeo DVD

- 1 Compruebe que el disco DVD que está intentando reproducir y la unidad DVD tienen la misma configuración de código regional.

NOTA

La configuración del código regional de la unidad DVD se establece por el primer disco DVD que inserte en la unidad.

- 2 Compruebe que el software de reproducción de discos DVD (decodificador MPEG) está instalado en su sistema.

La unidad de CD-ROM, de DVD o de CD-RW está parada

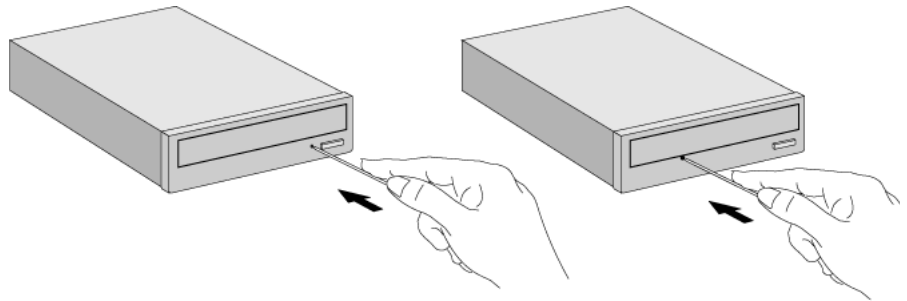
- 1 Si parece que la unidad no funciona, intente acceder al disco haciendo clic en el icono de la unidad o en la letra que el sistema operativo haya asignado a la unidad.
- 2 Si está intentando escribir en un CD utilizando una unidad de CD-RW, asegúrese de que el software de creación de discos CD está instalado.

La puerta del CD-ROM, de DVD o de CD-RW no se abre

Si tiene dificultades al retirar un disco de la unidad (durante un fallo de alimentación, por ejemplo), puede utilizar el botón de expulsión manual.

Por ejemplo, para extraer un CD-ROM utilizando el botón de expulsión manual:

- 1 Con una varilla fina y sólida como por ejemplo, el extremo de un clip sujetapapeles, presione el botón de expulsión manual de la unidad de CD-ROM. El siguiente diagrama muestra las dos posiciones posibles del botón de expulsión manual.



- 2 La puerta de la unidad de CD-ROM se liberará, abriéndose lentamente. Tire de ella con cuidado hasta abrirla por completo y recupere el CD.
- 3 Para cerrar la puerta de la unidad de CD-ROM, empújela suavemente hasta cerrarla sin forzarla. La puerta de la unidad de CD-ROM puede que no se cierre por completo hasta que no tenga total funcionalidad (por ejemplo, cuando vuelve a haber alimentación).

2 Problemas de configuración o de uso

Más resolución de problemas para tarjetas de gráficos con doble conector

Más resolución de problemas para tarjetas de gráficos con doble conector

- Si sólo está utilizando un monitor, asegúrese de que está conectado al conector N° 1.
- Si está utilizando dos monitores, asegúrese de que ambos monitores están conectados **y encendidos** antes de arrancar el PC.
(El controlador de gráficos sólo activará la capacidad de doble monitor si detecta dos monitores durante el inicio.)

Cómo resolver problemas para SCSI (sólo modelos con SCSI)

- Puede acceder a la utilidad de configuración de SCSI oprimiendo **Ctrl-C** cuando aparezca este mensaje durante el arranque.
- Durante el inicio del PC, éste informa de la presencia de dos canales SCSI. (De la misma manera, verá dos canales SCSI en la configuración del Sistema en el Panel de control de Windows.) Esto se debe a que hay dos canales SCSI presentes en la lógica del chip de la tarjeta SCSI, aunque sólo el primer canal SCSI está activo y se puede utilizar con este modelo de tarjeta SCSI.

3

Cómo resolver problemas con HP e-Diagtools

El primer paso para resolver el problema con un PC es *diagnosticar*.

e-Diagtools de HP le ayuda a diagnosticar los problemas relacionados con el hardware en un computador HP. Se trata de una serie de herramientas diseñadas para ayudarle a:

- Distinguir entre los problemas de software y hardware
- Verificar el correcto funcionamiento de un computador de HP
- Diagnosticar problemas relacionados con el hardware
- Proporcionar información exacta a los suministradores de soporte con el fin de que puedan resolver cualquier problema de forma rápida y eficaz.

e-Diagtools no es una herramienta de reparación.

Descripción general de e-Diagtools

e-Diagtools tiene tres componentes principales:

- ☐ El Diagnóstico de Prearranque, que emite un zumbido seguido de una serie de pitidos audibles que ayudan a diagnosticar un problema cuando el computador no puede arrancar. Consulte la “Pruebas de diagnóstico de prearranque” en la página 13.
- ☐ Las pruebas principales de e-Diagtools, que ofrecen detección de hardware, pruebas de sistema básicas y avanzadas y la posibilidad de generar un Support Ticket con un registro completo de los resultados de la prueba y la configuración del PC.
- ☐ Un juego de funciones para reenviar el Support Ticket a un suministrador de soporte autorizado a través de correo electrónico, y para recuperar y actualizar la última versión del BIOS para su computador.

HP e-Diagtools se suministra de la siguiente forma:

- ☐ La partición de utilidades preinstalada en el disco duro (recomendado).
- ☐ El CD-ROM de recuperación de HP que se suministró con su PC.
- ☐ El CD-ROM HP Diagtools.

NOTA

Sólo la versión de partición de utilidades de e-Diagtools soporta todo el rango de funciones electrónicas. Cuando ejecuta e-Diagtools desde CD-ROM no podrá enviar el Support Ticket mediante correo electrónico ni actualizar el BIOS.

Si está ejecutando e-Diagtools desde CD-ROM, la opción para iniciar desde CD-ROM está activada y el CD-ROM se configura para ser el primer dispositivo de arranque.

Después de ejecutar e-Diagtools, restaure los calores originales de Setup.

De forma alternativa, puede ajustar la prioridad del dispositivo de arranque oprimiendo la tecla F8 cuando aparezca en pantalla el logotipo después de iniciar su computador.

Cómo ejecutar e-Diagtools desde la partición de utilidades del disco duro

Para ejecutar e-Diagtools desde la partición de utilidades de la unidad de disco duro del computador, siga este procedimiento:

- 1 Salga de todas las aplicaciones, apague el sistema operativo y reinicie su computador.
- 2 Si está utilizando Windows 2000, acceda al programa Setup (oprimiendo **F2** durante el inicio), ajuste el campo **PnP** a **No** y reinicie el PC.
- 3 Después de aparecer la primera pantalla con el logotipo, se mostrará un mensaje:

**Press <F10> to enter HP Utility Partition ...
or any other key to proceed
(Oprima la tecla <F10> para entrar en la partición de
utilidades de HP p cualquier otra tecla para
continuar)**

- 4 Oprima la tecla F10. Aparecerá un menú.

NOTA

Si no funciona, probablemente significa que está desactivada la partición de utilidades. En su lugar, intente ejecutar e-Diagtools desde el CD-ROM.

De forma alternativa, puede volver a crear la partición de utilidades y restaurar el sistema operativo. Para más información, consulte la siguiente dirección web: **www.hp.com/desktops/diagtools**

- 5 Seleccione la opción para ejecutar e-Diagtools. Dependiendo de su configuración del BIOS, debería arrancar de nuevo el PC. Se realizarán los cambios automáticamente y restaurarán los valores originales cuando salga de e-Diagtools.

NOTA

Puede moverse de una a otra opción. Una vez seleccionada una opción, debe salir, reiniciar su sistema y ejecutar e-Diagtools.

3 Cómo resolver problemas con HP e-Diagtools

Cómo ejecutar e-Diagtools desde CD-ROM.

Cómo ejecutar e-Diagtools desde CD-ROM.

NOTA

Sólo la versión de partición de utilidades de e-Diagtools soporta todo el rango de funciones electrónicas. Cuando ejecuta e-Diagtools desde CD-ROM no podrá enviar el Support Ticket mediante correo electrónico ni actualizar el BIOS.

Prerrequisitos

Antes de ejecutar e-Diagtools desde CD-ROM, asegúrese de que tiene configurado correctamente lo siguiente en el programa Setup del BIOS del computador:

- ☐ No está especificado el sistema operativo, lo que significa que:
 - si el menú **Main** o **Advanced** tienen el elemento **Plug and Play OS**, ajústelo a **No**
 - si el menú **Main** o **Advanced** tienen el elemento para seleccionar el sistema operativo, ajústelo a **Other**.
- ☐ Todos los elementos **Hardware Protection** del menú **Security** están ajustados a **Enabled** o a **Unlocked**.

Después de ejecutar e-Diagtools, no se olvide de restaurar los valores originales del programa Setup del BIOS.

Cómo ejecutar e-Diagtools desde el CD-ROM de creación y recuperación de imágenes HP

Para ejecutar e-Diagtools desde este CD-ROM:

- 1 Inserte el CD-ROM de HP en su unidad de CD-ROM. Apague el sistema operativo y reinicie su computador.
- 2 Presione la tecla **F8** para definir el orden de arranque de manera que el PC arranque antes desde la unidad de CD-ROM.
- 3 En el menú, seleccione la opción para ejecutar e-Diagtools.
- 4 Cuando se inicie e-Diagtools, aparecerá la pantalla de bienvenida. Siga las instrucciones en pantalla para llevar a cabo las pruebas de diagnóstico.

La utilidad de diagnóstico detectará automáticamente la configuración de hardware completa de su sistema antes de realizar las pruebas.

Cómo ejecutar e-Diagtools desde el CD-ROM HP Diagtools

Para ejecutar e-Diagtools desde el CD-ROM HP Diagtools, siga este procedimiento:

- 1 Inserte el CD-ROM HP Diagtools en su unidad de CD-ROM. Apague el sistema operativo y reinicie su computador.
- 2 Presione la tecla **F8** para definir el orden de arranque de manera que el PC arranque antes desde la unidad de CD-ROM.
- 3 El PC arrancará desde el CD-ROM. Los programas del CD-ROM determinarán automáticamente la versión apropiada de e-Diagtools que ejecutar.
- 4 Cuando se inicie e-Diagtools, aparecerá la pantalla de bienvenida. Siga las instrucciones en pantalla para llevar a cabo las pruebas de diagnóstico.

La utilidad de diagnóstico detectará automáticamente la configuración de hardware completa de su sistema antes de realizar las pruebas.

Pruebas de hardware de HP e-Diagtools

Las siguientes pruebas de hardware pueden realizarse desde HP e-Diagtools:

- ❑ *Detección de hardware.* Detecta automáticamente la configuración completa del hardware del sistema (incluidos el modelo y la versión del PC, el tipo de procesador, la memoria caché, la versión del BIOS, la memoria principal total, la lista de dispositivos IDE o SCSI, el adaptador de vídeo, la tarjeta de audio, el teclado y la controladora USB) y determina las pruebas apropiadas que se van a realizar.
- ❑ *Pruebas básicas del sistema.* Se verifica automáticamente (no se requiere entrada del usuario) el funcionamiento correcto de los diferentes componentes de hardware del PC. Si se muestra un mensaje de aviso, debe utilizar las Pruebas Avanzadas del Sistema para investigar el error. También puede crear un Support Ticket que contenga un registro de la configuración y de los resultados de las pruebas del sistema.
- ❑ *Pruebas avanzadas del sistema.* Prueba de forma independiente un componente seleccionado de hardware del PC. Por esta razón, estas pruebas son más minuciosas que las Pruebas básicas del sistema. Obsérvese también que las Pruebas Avanzadas del Sistema sólo pueden realizarse cuando se hayan completado las Pruebas Básicas del Sistema. Cada prueba se selecciona a través del menú en línea de pantalla y pueden repetirse todas las veces que se quiera.
Por ejemplo, si existen dudas sobre una unidad de disco duro, seleccione la prueba de unidad de disco duro y a continuación una de las opciones propuestas. Si una prueba falla, puede crear un Support Ticket.

Más información

Para obtener más información sobre cómo utilizar HP e-Diagtools, consulte la *Guía del Usuario* de e-Diagtools, disponible en formato PDF en el sitio web de HP www.hp.com/desktops/diagtools

En este sitio web también puede:

- Descargar e-Diagtools
- Pedir el CD-ROM HP Diagtools.
- Obtener información acerca de e-Diagtools, como las Preguntas más frecuentes (FAQ).

3 Cómo resolver problemas con HP e-Diagtools

Más información

Cómo recuperar el contenido de la unidad de disco duro

En el supuesto improbable de que se bloquee el disco duro, puede recuperar el sistema operativo y el software precargados del PC utilizando el *CD-ROM ingeniero de imagen de PC — creación y recuperación de imágenes*¹ que viene con el PC. Algunas de las funciones disponibles en el *CD-ROM de creación y recuperación de imágenes* se describen a continuación:

- Recuperación completa: restaura el sistema operativo, controladores, utilidades y particiones de disco especiales suministrados por defecto. Con la recuperación completa también se eliminarán cualquier virus que pudiera estar presente en el registro de arranque maestro. Obsérvese, no obstante, que esta función vuelve a dar formato a la unidad de disco duro. Le recomendamos encarecidamente que mientras pueda guarde **todos** los archivos de datos e instalaciones de software.
- Recuperación mínima: restaura sólo el sistema operativo y el controlador SCSI para acceder a una unidad de disco duro SCSI.
- Recuperación parcial: restaura los controladores individuales que se suministran en el “área de búsqueda” del CD-ROM.
- Copia de archivos maestro del SO: para utilizar cuando Windows le solicita que inserte el soporte del sistema operativo cuando instala controladores adicionales.
- HP e-Diagtools: comprueba la configuración del sistema y su funcionamiento. También descrito en la página 41.

1. Algunos modelos no disponen de un CD-ROM de *creación y recuperación de imágenes*. Si no dispone de un *CD-ROM de creación y recuperación de imágenes*, vuelva a instalar el sistema operativo desde el CD-ROM que viene para este fin con el PC.

Cualquier controlador que necesite volver a instalar puede descargarlo del sitio web de soporte de HP en: www.hp.com/go/vectrasupport.

NOTA

El proceso de recuperación no cubre cualquier software que se haya instalado en el PC después de haberlo comprado, así como todos los datos personales que se hayan generado en aplicaciones instaladas en el PC.

Cuando se utiliza la opción Recuperación Completa, cualquier hardware que se haya instalado en el PC después de haberlo comprado requerirá la reinstalación de los controladores necesarios. En el caso de que se haya retirado hardware, puede que tenga que retirar los controladores no necesarios.

Consulte la *Guía del Usuario* que viene con el PC para obtener instrucciones sobre cómo realizar una recuperación, una actualización o una instalación de una versión anterior.

Cómo recuperar controladores precargados

Puede utilizar el *CD-ROM de creación y recuperación de imágenes* para volver a instalar los controladores individuales que venían con el PC. Para ello, inserte el CD-ROM en la unidad de CD-ROM.

Automáticamente se muestra un archivo HTML. Utilizando un explorador de web, navegue a través del CD-ROM para encontrar el controlador o los controladores apropiados. Después instálelos ejecutando el correspondiente programa de instalación directamente desde el CD-ROM.

Cómo volver a instalar Windows NT Service Pack

Tanto si utiliza la opción Recuperación Completa como la opción Recuperación Mínima, el Service Pack que viene con el PC se vuelve a instalar automáticamente.

Cómo cambiar el disco duro

Si el disco duro está corrupto y ya no puede utilizarlo más, debe sustituirlo por una nueva unidad de disco duro. Consulte el *Capítulo 2* de la *Guía del Usuario del PC* para obtener información sobre cómo instalar unidades de disco duro.

Si la unidad de disco duro de recambio es de una marca nueva, tendrá que hacer particiones y formatear la unidad. Esto puede hacerse utilizando el *CD-ROM de creación y recuperación de imágenes*.

Otras fuentes de información

Cómo obtener soporte en línea para resolver problemas

El sitio web de soporte de HP ofrece un amplio material de soporte que puede ayudarle a resolver los problemas del PC.

- Documentación sobre su PC (descrita a continuación)
- Actualizaciones del BIOS (incluidas la utilidad de actualización y las instrucciones)
- Los últimos controladores y las últimas utilidades de software

Para acceder al sitio web de soporte de HP, vaya a:

www.hp.com/go/vectrasupport.

HP Instant Support

También puede utilizar HP Instant Support, el servicio de resolución de problemas basado en web que automatiza y agiliza la resolución de problemas. Este servicio es gratuito. Para obtener más información sobre HP Instant Support, vaya a www.hp.com/go/vectrasupport y haga clic en **HP Instant Support** en el menú de la izquierda.

Resumen de la documentación

El sitio web de HP le permite descargar documentación de su PC sin cargo alguno. La documentación que se ofrece está en formato de Adobe Acrobat (PDF) y se encuentra disponible en el sitio web de HP en:

www.hp.com/go/vectrasupport.

5 Otras fuentes de información

Resumen de la documentación

Los documentos disponibles incluyen:

- *Guía del Usuario*—describe cómo instalar su PC por primera vez y contiene información sobre cómo instalar y sustituir componentes de hardware.
- *Capítulos del Service Handbook*—ofrece información sobre piezas de recambio, incluidos los números de parte de HP.
- *Technical Reference Manual*—información técnica sobre componentes del sistema, tales como tarjetas del sistema, chipset y BIOS.
- *Guía de Resolución de Problemas*—esta guía en línea.

También encontrará información completa sobre el servicio y soporte disponibles en el sitio World Wide Web de HP. Para ver todos los servicios disponibles, vaya a: www.hp.com/go/vectra.

6

Servicios de soporte e información de Hewlett-Packard

Puede saber más acerca del servicio y soporte de HP en el sitio web de soporte en: www.hp.com/go/vectrasupport.

Cómo recopilar información antes de ponerse en contacto con el soporte de HP

Le recomendamos que antes de ponerse en contacto con el soporte de HP anote la información mencionada a continuación. De esta forma, ayudará al soporte de HP a resolver su problema rápida y eficientemente.

Descripción del PC	
Número de modelo	Vea la etiqueta de la parte inferior derecha de su PC.
Número de serie	Vea la etiqueta de la parte inferior derecha de su PC.
Memoria <ul style="list-style-type: none"> Número de Megabytes instalados ¿Se trata de memoria suministrada por HP o la obtuvo de otra fuente? 	<ul style="list-style-type: none"> La cantidad total de memoria instalada se muestra en la pantalla del menú principal del programa <i>Setup</i>, a la que se accede oprimiendo F2 durante el arranque. Podría haber algunos problemas de compatibilidad con módulos de memoria que no sean de HP. HP soporta y le recomienda sólo módulos de memoria suministrados por HP.
Pregunta o problema	
Escriba una breve descripción del problema	
Frecuencia	¿Cuántas veces se ha producido el problema?
¿Funciona bien?	¿Cuánto tiempo lleva el PC funcionando normalmente?
Últimos cambios en el PC	¿Ha realizado recientemente algún cambio en el PC?
Configuración de hardware	
¿Qué versión de BIOS está utilizando?	La versión de BIOS se muestra en el menú principal del programa <i>Setup</i> , al que se accede oprimiendo F2 durante el inicio.
¿Hay cambios en los parámetros del BIOS?	¿Se ha producido el problema después de haber realizado cambios en el BIOS con el programa <i>Setup</i> ?
Haga una lista de ranuras e interrupciones utilizadas por las tarjetas adicionales (por ejemplo, LAN, sonido y SCSI)	<i>Es para comprobar conflictos con las interrupciones. Puede conocer las IRQs ejecutando e-Diagtools (consulte página 41).</i>
Sistema operativo	
¿Está utilizando el software original del sistema operativo que viene precargado en su PC?	
Si no, ¿qué versión de sistema operativo tiene?	<i>Seleccione Configuración ⇨ Panel de control en el menú Inicio, luego haga clic en el icono Sistema. La versión de sistema operativo se muestra bajo Sistema.</i>
¿Existe algún mensaje de error generado por el sistema operativo?	Por favor, anote exactamente el texto del mensaje de error.
¿Existe algún error durante el arranque (Power-On Self Test)? Esta prueba comprueba todos los componentes instalados.	Se mostrará cualquier error de POST en la pantalla del monitor o emitirá señales de códigos sonoros.